

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar lampiran jurnal

No	Nama Penulis (tahun)	Nama Jurnal (vol, no)	Judul	Metode
1.	Erlindai. (2019)	Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (Vol. 4 No. 1)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019	Deskriptif
2.	Wiguna, N.S., & Gunawan, E. (2022)	Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia (Vol. 2, No. 2)	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau	Deskriptif
3.	Ulfa, H. M. (2017)	Jurnal Photon (Vol. 8, No. 1)	Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau	Deskriptif Kuantitatif dan Kualitatif
4.	Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017)	Jurnal Kesehatan Vokasional (Vol. 1, No. 2)	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Deskriptif Kuantitatif
5.	Saragih, A. H., & Muhammad, I. (2021)	Journal Of Medical Record (Vol. 4, No. 1)	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSU Mitra Bandar Klippa	Deskriptif
6.	Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022)	Journal of Innovation Research and Knowledge (Vol. 2, No. 3)	Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja	Deskriptif Kuantitatif
7.	Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022)	Jurna Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan (Vol. 1, No. 1)	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021	Deskriptif Kuantitatif

Lampiran 2. Tabel Ekstraksi

Jurnal 1	
Judul	Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019
Penulis	Erlindai
Tahun Publikasi	2019
Metode Penelitian	Deskriptif
Kategori pada tujuan khusus	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">√</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">√</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Tujuan Khusus 1 Tujuan Khusus 2 Tujuan Khusus 3 </div>
Abstrak	<p>Pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2018. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Februari 2019. Hasil penelitian ini ditemukan kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, dijumpai populasi sebanyak 120 responden dan sampel sebanyak 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden</p>

(43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%), Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%), Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%). Saran kepada rumah sakit khusus Mata Medan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada pendaftaran agar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan :

1. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16,7%).
 2. Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%).
 3. Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%).
-

Jurnal 2	
Judul	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau
Penulis	Wiguna, N, S., & Gunawan, E.
Tahun Publikasi	2022
Metode Penelitian	Deskriptif
Kategori pada tujuan khusus	<input type="checkbox"/> Tujuan Khusus 1 <input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 2 <input checked="" type="checkbox"/> Tujuan Khusus 3
Abstrak	<p>Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya. Tujuan: Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau Metode:. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif Hasil:. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana Kesimpulan: Hasil keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di TPPRJ sudah cukup baik yakni (97%). Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan</p> <p>di bagian TPPRJ. Kata kunci: tingkat kepuasan, TPPPRJ, pasien.</p>
Simpulan	<p>Tingkat kepuasan sarana dan prasaran sebanyak 97%. Tingkat ketidakpuasan sarana dan prasaran sebanyak 3% Ada beberapa kendala dan hambatan dalam kegiatan</p>

seperti Komputer sering kehilangan sinyal internet, printer mengalami gangguan saat petugas melayani pasien. Seringkali petugas lama mencari berkas pasien karena berkas sering teslip. KIB tidak lengkap sering hilang. Jika petugas menanyakan KTP alasannya ketinggalan. Lamanya waktu pelayanan untuk pasien baru. Ada beberapa kendala.



Jurnal 3			
Judul	Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau		
Penulis	Ulfa, H. M.		
Tahun Publikasi	2017		
Metode Penelitian	Deskriptif Kuantitatif dan Kualitatif		
Kategori pada tujuan khusus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tujuan Khusus 1	Tujuan Khusus 2	Tujuan Khusus 3
Abstrak	<p>Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan dari pasien untuk mendaftar sampai berkas rekam medis dikirim ke bagian poliklinik. RSUD Petala Bumi Provinsi Riau untuk pelayanan masih kurang baik karena masih menggunakan sistem manual. Standar minimal waktu pelayanan menunggu pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan kombinasi kuantitatif dan kualitatif, sampel penelitian ini sebanyak 97 pasien. Menghasilkan penelitian waktu tunggu pada pendaftaran pasien rawat jalan termasuk dalam kategori lambat (≥ 10 menit) sebanyak sebanyak 66 pasien (68,0 %) Sedangkan pada kategori cepat (≤ 10 menit) 31 pasien (31,9 %). Dari 97 pasien rawat jalan di rumah sakit Petala Bumi, riau. Dilihat dari beban kerja petugas diperlukan tambahan sumber daya, khususnya pada distribusi sehingga petugas medis tidak lagi bekerja merangkap lagi, catatan pendidikan dan pelatihan petugas medis sudah dilakukan, SPO di TPPRJ sudah ada tapi belum berjalan maksimal, dan fasilitas masuk unit rekam medis rumah sakit di Petala Bumi Riau sudah memadai. Saran pada penelitian ini adalah hendaknya ditingkatkan lagi kualitas dan kuantitas petugas agar sabar jangan tunggu lama lagi di pendaftaran rawat jalan. Bagi petugas medis diharapkan dapat melaksanakan tugasnya di sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan</p>		

sehingga dapat meningkatkan nilai produktivitas sehingga sabar pelayanan lebih cepat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di TPPRJ.

Simpulan

1. Waktu tunggu pelayanan pasien di bagian pendaftaran TPPRJ di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau masih tergolong lama, berdasarkan pengamatan peneliti sebanyak 97 pasien yaitu \geq 10 menit sebanyak 66 pasien dan \leq 10 menit sebanyak 31 pasien.
 2. Sumber daya manusia di bagian penyimpanan 1 orang, untuk petugas distribusi 1 orang. Secara kualitas 1 orang sudah pernah mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan rekam medis.
 3. Standar Oprational Prosedur (SOP) rekam medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sudah ada, tetapi belum optimal.
 4. Sarana dan prasana di TPPRJ sudah mencukupi untuk pelayanan di RSUD Prtala Buni Provinsi Riau.
-

Jurnal 4			
Judul	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu		
Penulis	Laeliyah, N., & Subekti, H.		
Tahun Publikasi	2017		
Metode Penelitian	Deskriptif Kuantitatif		
Kategori pada tujuan khusus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tujuan Khusus 1	Tujuan Khusus 2	Tujuan Khusus 3
Abstrak	<p>Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Indramayu diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien lama rawat jalan. Tujuan: Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan. Metode: Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan cross sectional. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner, check list observasi, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi-square. Hasil: Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori</p>		

cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi reliability dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi chi-square sebesar 4,135. Kata Kunci: Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Pasien lama rawat jalan, Kepuasan pasien.

Simpulan

1. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar masih dalam kategori waktu lama.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu masih dalam kategori cukup puas, dilihat dari lima dimensi kualitas mutu pelayanan antara lain:
 - a. Pada dimensi *tangibles* (berwujud) dalam kategori cukup puas
 - b. Pada dimensi *reliability* (keandalan) dalam kategori puas
 - c. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam kategori cukup puas
 - d. Pada dimensi *assurance* (jaminan/keyakinan) dalam kategori cukup puas
 - e. Pada dimensi *emphaty* (kesediaan untuk peduli) dalam kategori cukup puas.
3. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi chi-square hitung = 4,135. Hal ini membuktikan

bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya.



Jurnal 5

Judul	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSUD Mitra Bandar Klippa		
Penulis	Saragih, A. H., & Muhammad, I.		
Tahun Publikasi	2021		
Metode Penelitian	Deskriptif Analitik		
Kategori pada tujuan khusus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tujuan Khusus 1	Tujuan Khusus 2	Tujuan Khusus 3
Abstrak	<p>Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik- baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di bagian pendaftaran rawat jalan dari 15 responden , 10 orang mengatakan puas dan 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan. Tujuan :Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa. Metode :Jenis penelitian ini adalah penelitiandeskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan Cross sectional. Lokasi Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa.Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di pendaftaran rawatjalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dan sampel sebanyak 97 orang.Analisis data secara univariat, bivariat, multivariat. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh tangible terhadap kepuasan pasien $p=0,105 > 0,05$, ada pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien $p=0,005 < 0,05$, reliability, responsiveness, empathy terhadap kepuasan pasien $p=0,000 < 0,05$. Kesimpulan :Tidak adanya pengaruh tangible terhadap kepuasan pasien, reliability, responsiveness,</p>		

assurance, empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti men menjaga kualitas pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana terutama di bagian pendaftaran rawat jalan, terkait reliabilty, responsiveness, assurance dan empathy lebih ditingkatkan.

Simpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai p (0,105).
 2. Reliabilty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai p (0,000).
 3. Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai p (0,000).
 4. Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai p (0,005).
 5. Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan Kepuasan rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai p (0,000).
-

Jurnal 6

Judul	Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja		
Penulis	Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A.		
Tahun Publikasi	2022		
Metode Penelitian	Deskriptif Kuantitatif		
Kategori pada tujuan khusus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tujuan Khusus 1	Tujuan Khusus 2	Tujuan Khusus 3

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan yang tinggi akan menampilkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja Jakarta. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode deskriptif. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 70 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Incidental/Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan pengisian sendiri oleh pasien dengan instrumen pedoman wawancara dan angket. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability Assurance* dan *Empathy*. Persentase kepuasan pasien dari seluruh dimensi sebesar 89,44%. dan persentase ketidakpuasan sebesar 10,56%. Kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi *Tangible* (bukti nyata) sebesar 91,4%, dimensi *Responsiveness* (daya tangkap) sebesar 88,6%, dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 84,3%, dimensi *Assurance* (jaminan) sebesar 94,3% dan dimensi *Empathy* (empati)

sebesar 88,6%. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa salah satu standar minimal rawat jalan yaitu kepuasan pelanggan >90% (lebih dari 90%). Penulis menyarankan untuk rumah sakit menyediakan nomor antrian agar pasien lebih tertib saat melakukan pendaftaran rawat jalan. Disarankan untuk rumah sakit sebaiknya memperhatikan jaringan komputer/internet yang bermasalah agar pelayanan tidak terhambat.

Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja sudah memiliki SPO (Standar Prosedur Operasional).
 2. Rata-rata kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi *reliability* (kehandalan) , *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati) di RSUD Koja Jakarta adalah 89,44%. Berdasarkan standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan rawat jalan dikatakan baik jika skor $\geq 90\%$, jadi kepuasan pasien di RSUD Koja pada pelayanan pendaftaran rawat jalan masih dibawah standar.
 3. Kendala pelayanan pada pasien PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja adalah masalah sering terjadinya error pada simrs dan aplikasi virtual claim BPJS, pasien yang tidak mau antri dan tidak membawa kartu berobat/kartu BPJS/identitas dan banyaknya jumlah kunjungan perhari.
-

Jurnal 7

Judul	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021		
Penulis	Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A.		
Tahun Publikasi	2022		
Metode Penelitian	Deskriptif Kuantitatif		
Kategori pada tujuan khusus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tujuan Khusus 1	Tujuan Khusus 2	Tujuan Khusus 3
Abstrak	<p>Kepuasan pasien sama dengan hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional mulai dari perasaan senang maupun puas yang didapatkan oleh pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan atau menerima pelayanan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit dan berakibat menurunnya kunjungan pasien di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara menyebarkan angket kepada 106 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) 81,1%, daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 84,9%, jaminan (<i>assurance</i>) 84%, empati (<i>emphaty</i>) 79,2%, dan bukti fisik (<i>tangibles</i>) 82,1%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 83% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 17%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu</p>		

minimal sebesar 90%.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini didapatkan pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien 81,1%, ketidakpuasan pasien 18,9%. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kepuasan pasien 84,9%, sedangkan ketidakpuasan pasien 15,1%. Pada dimensi jaminan (*assurance*) kepuasan pasien 84%, sedangkan ketidakpuasan pasien 16%. Pada dimensi empati (*emphaty*) kepuasan pasien 79,2%, sedangkan ketidakpuasan pasien 20,8%. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien 82,1%, sedangkan ketidakpuasan pasien 17,9%. Dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini tahun 2021, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 83% dan yang menyatakan tidak puas 17%, hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Menteri kesehatan.

Lampiran 4. Screenshot Halaman Pertama pada Jurnal

Jurnal 1

JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA Vol.6 No.1, Februari 2019

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI UPT RUMAH
SAKIT KHUSUS MATA MEDAN TAHUN 2019**

Erliada,
Dosen STIKes Imelda, Jalan Bilal Nomor 32 Medan

E-mail: erliadapurba@gmail.com

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan indikator dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin agar sasaran dan harapan tercapai melalui pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengartikan istilah layanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan definisi rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2018. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau ketrimewanan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau diprediksikan. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Februari 2019. Hasil penelitian ini ditemukan kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, dijumpai populasi sebanyak 110 responden dan sampel sebanyak 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 18 responden (63,3%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (16,7%). Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 15 responden (43,3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26,7%). Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 11 responden (33%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16,7%). Saran kepada rumah sakit khusus Mata Medan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada pendaftaran agar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

The measurement of patient satisfaction is done because patient satisfaction is an act of health care provided it is not possible to be on target and succeed without measuring patient satisfaction. Measuring patient satisfaction at health care facilities is not easy because the measurement of patient satisfaction must be done directly to the patient, and the patient may not find it difficult to know whether the health services that are obtained are in accordance with hospital policy. The purpose of this study was to determine the description of the level of outpatient satisfaction in the registration unit at the UPT Medan Special Hospital in 2018. This type of research uses descriptive research methods which are studies used to describe, and explain the quality or privilege of social influences that cannot explained, measured or illuminated. The study was conducted in September-February 2019. The results of this study found patient satisfaction in Outpatient Patient Registration Services at the UPT Medan Special Hospital, found a population of 110 respondents and a sample of 30 respondents who had been studied, the majority were less satisfied as many as 18 respondents (63.3%), and a minority satisfied as many as 3 respondents (16.7%). Patient Satisfaction at Outpatient Patient Communication Communication at UPT Mata Medan Special Hospital from 30 respondents who had been studied, the majority were less satisfied as many as 15 respondents (43.3%), and minorities were not satisfied as many as 8 respondents (26.7%). Patient Satisfaction at Waiting for Outpatient Patient Registration at the UPT Mata Medan Special Hospital of 30

573

Jurnal 2

Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, Februari 2022, 2 (1), 275-280

p-ISSN: 2774-6716/e-ISSN: 2774-6716

CERDIKA

Available online at <http://cerdika.publikasialindonesia.id/index.php/cerdika>

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT
PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SITI AISYAH LUBUKLINGGAU**

Nanda Setis Wiguna¹, Erik Gunawan²

Politeknik PKSt Gemesa Bandung, Indonesia^{1, 2}

nandamncn19@gmail.com¹, erik.gunawan@pkst.ac.id²

Abstrak

Received: 14-08-2021

Revised: 08-02-2022

Accepted: 10-02-2022

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya.

Tujuan: Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif.

Hasil: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana.

Kesimpulan: Hasil keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit di UPRJ sudah cukup baik yakni (97%). Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan di bagian UPRJ.

Kata kunci: tingkat kepuasan, UPRJ, pasien

Abstract

Background: Patient satisfaction is a level of patient feeling that arise as a result of the performance or results of health services obtained after the patient compares what he feels with his expectations.

Objective: The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction at the outpatient registration area of the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau.

Methods: This research uses descriptive research method.

Results: The population in this study were all outpatients who were treated at the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau, then the sample was taken as many as 100 patients. The results

STANDAR PELAYANAN MINIMAL WAKTU TUNGGU DI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Henny Maria Ulfa

Dosen Prodi D3 Rekam Medik dan Informatika Kesehatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru e-mail: hennyulfa@gmail.com

ABSTRACT

The waiting time is the time it takes from the patient to register until the medical record file is sent to the physician. RSUD Petala Bumi Province Riau for service still not good because it still uses manual system. Minimum standards of service time was patients in outpatient registration RSUD Petala Bumi Province Riau. Research methodology used in this research is descriptive approach with a combination of quantitative and qualitative samples to this research a total of 97 patients. Produce research waiting time in registration of patients included in a category along 10 minutes as much as 66 patients (68.04%) while in the category of along 10 minutes 31 patients (31.96%). From 97 responses at the hospital Petala Bumi, most seen worried by officers additional resources is needed, especially at distribution so that the medical officer no longer working concurrently again, education and training record medical officer has already been done, SOP in TPDJ already exist but not run optimally, and facilities in user medical record hospital in Petala Bumi Riau has been sufficient. Advice on this research is should be increased again the quality and quantity of the officer so that patients do not wait longer in registration of outpatient. For medical officers are expected to perform their duties in accordance with SOP that have been established so as to increase the value of productivity so that patient services faster and can improve the quality of service in TPDJ.

Keywords: Minimum standards of service, Waiting time patients in TPDJ

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit dan diakhiri dengan penanganannya berkas rekam medis yang meliputi: penyelenggaraan penyimpangan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (DepKes RI 2006). Untuk itu pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kepuasan pada pasien terutama dengan waktu tunggu yang singkat.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Tujuan waktu tunggu tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien (DepKes RI, 2006). Salah satu faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan, yang diduga

disebabkan oleh kinerja perakit medis yang belum sesuai dengan kompetensi perakit medis. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dan pantaan dokumen rekam medis. Berdasarkan standar pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (DepKes RI 2006).

Untuk mempercepat waktu tunggu dalam penyediaan dokumen rekam medis harus didukung dari sumber daya yang baik dan sarana prasarana yang mendukung peran dalam melaksanakan tugas di TPDJ dan kewaspadaan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, khususnya di bagian tempat pendaftaran rawat jalan, rumah sakit tersebut telah memberikan pelayanan pasien rawat jalan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh DepKes, namun sistem pelayanan yang digunakan di Rumah Sakit



Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indragiri

Nur Lailiyah, Henny Soekati, Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada, Fakultas Keperawatan Universitas Gadjah Mada, Email: nur.lailiyah@univ.gadjahmada.ac.id, hennysoekati@univ.gadjahmada.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah lamanya waktu tunggu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Indragiri diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan masih masih belum optimal dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien rawat jalan.

Tujuan: Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan.

Metode: Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan cross sectional. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen penelitian ini antara lain kuisioner, check list observasi, dan pedoman observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi-square.

Hasil: Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indragiri selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas menggunakan indikator pada dimensi (reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi (accessibility) dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indragiri, ditunjukkan dengan nilai χ^2_{hitung} nilai korelasi r_{hitung} sebesar 4,135.

Kata Kunci: Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, Pasien rawat jalan, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Background: The waiting time care is an issue that is still prevalent in health care practices, and one component that could potentially cause dissatisfaction, where the wait for a long time causing dissatisfaction with patients, waiting time of patients in obtaining health services is one of the important and largely determine the quality of health services provided by a health care unit. Improving quality of care is a top priority in a hospital management, to reflect how hospitals manage service components that are tailored to the patient's situation and expectations. Each hospital has basically developed to meet the needs and patient satisfaction in a customer. Based on the results of preliminary studies that have been conducted by researchers at the Indragiri District Hospital, the results that the implementation will be the waiting time of patient care in outpatient still has not gone well and less than the maximum especially those that occur in older patients outpatient.

Objective: To determine the waiting time of patients in outpatient care, outpatient satisfaction level with the services in outpatient care and the relationship between the waiting time of patients in outpatient care with patient satisfaction with care in an outpatient basis.

Methods: This type of research is descriptive with quantitative approach, and the study design was cross-sectional. Sampling technique used is purposive sampling. The research instruments include a questionnaire, check list of observation, assessment and observation time. Analysis of the data in this study using univariate and bivariate analysis using Chi-Square.

Results: The average waiting time of patient care in outpatient hospitals district of Indragiri for 70.18 minutes and most are still in the category of long time (>60 minutes). The level of patient satisfaction with the services in the outpatient Indragiri District Hospital is still in the category quite satisfied, based on the five dimensions of quality of service quality obtained in length dimension, responsiveness, assurance, and empathy in the category quite satisfied while the reliability dimension in the category are satisfied. The existence of a relationship between the waiting time of patients in outpatient care with patient satisfaction with hospital care services in Indragiri district, indicated by the value χ^2_{hitung} correlation coefficient value of 4.135.

Key Words: The waiting time, The services of outpatient, Outpatients, Patients satisfaction.

Vol. 4, No. 1, Februari 2021: 59-52



Jurnal Rekam Medis
Journal Of Medical Record

eISSN: 2614-6378
http://jurnal.stikes.ki/index.php/jr

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSU Mitra Medika Bandar Klipa

Factors Affecting The Satisfaction Of Patients Of The Road Registration Part Of The Rsu Mitra Medika Bandar Klipa

Addini Hidayati Saragih¹ Iman Muhammad²

¹Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

²Dosen S1 Sistem Informasi, STMIK Logika, Medan, Indonesia

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan prima adalah salah satu aspek yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di bagian pendaftaran rawat jalan dan 15 responden, 10 orang mengatakan puas dan 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Usman Mitra Medika Bandar Klipa. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis dengan menggunakan pendekatan *Cross-sectional*. Lokasi Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Usman Mitra Medika Bandar Klipa. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di pendaftaran rawat jalan RSU Mitra Medika Bandar Klipa dan sampel sebanyak 97 orang. Analisis data secara statistik, bivariat, multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *age* terhadap kepuasan pasien $p=0,105 > 0,05$, ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien $p=0,005 < 0,05$, *reliability*, *responsiveness*, *empaty* terhadap kepuasan pasien $p=0,000 < 0,05$. **Kesimpulan:** Tidak adanya pengaruh *age* terhadap kepuasan pasien, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti harus menjaga kualitas pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana terutama di bagian pendaftaran rawat jalan, terkait *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* lebih diperhatikan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Abstract

Introduction: *Great service* is one of the efforts made by a company or organization in order to serve customers as well as possible, so as to provide satisfaction to customers. Based on the results of interviews and observations conducted by researchers in the outpatient registration section of 15 respondents, 10 people said they were satisfied and 5 people said they were not satisfied with the service in the outpatient registration section. **Objective:** This study aims to determine the factors that influence outpatient satisfaction in the registration section of Mitra Medika Bandar Klipa General Hospital in 2020. **Method:** This type of research is a descriptive analytic study using a cross-sectional approach. The research location was conducted in Mitra Medika General Hospital Bandar Klipa. The population of this study were all patients who registered in the outpatient registration of Mitra Medika Hospital Bandar Klipa and a sample of 97 people. Data analysis was univariate, bivariate, multivariate. The results showed that there was no significant effect on patient satisfaction $p = 0.105 > 0.05$, there was an assurance effect on patient satisfaction $p = 0.005 < 0.05$, reliability, responsiveness, empathy on patient satisfaction $p = 0.000 < 0.05$. **Conclusion:** There is no significant effect on patient satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy affects patient satisfaction. Researchers maintain the quality of service both in terms of facilities and infrastructure, especially in the outpatient registration section, related to reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Service Quality, Outpatient Satisfaction.

Vol.2 No.3 Agustus 2022

643

KEPUASAN PASIEN BPJS PBI TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD KOJA

Oleh

Siti Wahyuni¹, Sitawati², Putri Fanny³, Nanda Aulis Rumanas⁴

^{1,2,3,4}Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Uggul, Jl Arjuna Utara No.9 Jakarta
Email: sitiwahyuni044@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan yang tinggi akan menampilkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tingkat kepuasan pasien mempunyai pada prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja Jakarta. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode deskriptif. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 70 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Incidental Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan pengisian sendiri oleh pasien dengan instrumen pedoman wawancara dan angket. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability Assurance* dan *Empathy*. Persentase kepuasan pasien dari seluruh dimensi sebesar 39,44%, dan persentase ketidakpuasan sebesar 10,56%. Kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi *Tangibles* (tunika myra) sebesar 91,4%, dimensi *Responsiveness* (daya tangkap) sebesar 38,6%, dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 84,3%, dimensi *Assurance* (jaminan) sebesar 94,3% dan dimensi *Empathy* (empati) sebesar 33,6%. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa salah satu standar minimal rawat jalan yaitu kepuasan pelanggan >90% (lebih dari 90%). Penulis menyarankan untuk rumah sakit menyediakan nomor surat agar pasien lebih terhibur saat melakukan pendaftaran rawat jalan. Disarankan untuk rumah sakit sebaiknya memperhatikan jaringan komputer/internet yang bermasalah agar pelayanan tidak terhambat.

Kata Kunci: Pasien BPJS PBI, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawa jalan, dan gawat darurat (1). Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Pendaftaran pasien merupakan proses awal dari pelayanan rekam medis. Penerimaan pasien dirumah sakit ada tiga cara yaitu, pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan. Di TPPRJ pasien dibedakan menjadi 3 jenis penjamin yaitu pasien dengan menggunakan jaminan

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Journal of Innovation Research and Knowledge



TINGKAT KEPuasan PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN
RUANG JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021

Andi Diah Irawati¹, Putri Feeny², Luchi Indarwati³, Nanda Auli Kusuma⁴
¹Manajemen Keperawatan, email: andi.d@stikes.ac.id, Universitas Sriwijaya
²Manajemen Keperawatan, email: putri.f@stikes.ac.id, Universitas Sriwijaya
³Manajemen Keperawatan, email: luchi.i@stikes.ac.id, Universitas Sriwijaya
⁴Manajemen Keperawatan, email: nanda.a@stikes.ac.id, Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Patient satisfaction is the sense or the results of the assessment in the form of emotional response arising from feelings of pleasure or satisfaction obtained by patients because of the fulfillment of expectations in access to waiting or receiving services. The impact of low patient satisfaction on access to registration services is that it can cause a decrease in the quality of hospital services and result in a decrease in patient rates in the hospital. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the services of registration officers at Bhakti Kartini Hospital. The method used is descriptive quantitative by distributing questionnaires to 120 respondents obtained on 3 dimensions of service quality. From these studies it is known that the percentage of satisfaction in the dimensions of reliability 81.2%, responsiveness 84.2%, assurance 94%, empathy 72%, and the physical tangibles 82.2%. Thus, it is known that the level of patient satisfaction with the services of registration officers at Bhakti Kartini Hospital is 82% and there are are dissatisfied are 17%. Based on the results, the level of satisfaction obtained has not yet reached the minimum legal service standard that has been set by Regulation 12 of 2010 which is at least 90%.

Keywords: Patient Satisfaction, Dependent Expectation, Dimensions of Service Quality

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional mulai dari perasaan senang hingga puas yang didapatkan oleh pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan atau menerima pelayanan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran ruang jalan yaitu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit dan berdampak secara langsung pada tingkat kunjungan pasien di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran ruang jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara menyebarkan angket kepada 120 responden yang diperoleh pada 3 dimensi mutu pelayanan. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan dalam dimensi keandalan 81,2%, daya tanggap 84,2%, jaminan 94%, empati 72%, dan bentuk fisik (wujud) 82,2%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran ruang jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 82% dan yang merasa tidak puas sebesar 17%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh maka belum tercapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Peraturan 12 tahun 2010 yaitu minimal sebesar 90%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran Ruang Jalan, Dimensi Mutu Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Received April 30, 2021; Revised December 2, 2021; Accepted December 22, 2021



Lampiran 5. Pendokumentasian

